

11
No 07/
Kus
P

PROSES SELEKSI PEGAWAI BARU DI HOTEL

(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI PROSES PELAKSANAAN WAWANCARA
DENGAN PENDEKATAN PSIKOLOGIS DI HOTEL MAJAPAHIT
MANDARIN ORIENTAL SURABAYA)

TUGAS AKHIR



OLEH :

Yeni Kusumaningrum

NIM : 079810409-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Gasal Tahun 2001/2002

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk diujikan
Surabaya, 14 Desember 2001

Dosen Pembimbing



Sri Endah, N. Ssos

Nip: 132 208 715

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada tanggal, 25 Januari 2002.

Panitia Penguji terdiri dari:

Penguji I



Sri Endah N, Ssos
Nip : 132 208 715

Penguji II



Drs. Falih Suaedi, Msi
Nip : 131 801 403

Abstrak

Pelayanan yang baik haruslah dilakukan oleh profesional yang baik dan berkualitas pula, oleh karena itu timbul tantangan bagi *Human Resources Department* Hotel Majapahit untuk mendapatkan pribadi – pribadi berkualitas yang sesuai dengan harapan. Oleh karena itu peneliti merumuskan sebuah permasalahan mengenai bagaimana *Proses Seleksi Pegawai Baru di Hotel dengan menggunakan Metode Wawancara Melalui Pendekatan psikologis*.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari sekaligus mengetahui pelaksanaan proses seleksi dan rekrutmen pegawai baru, mengetahui pelaksanaan wawancara dengan pendekatan psikologis serta permasalahan internal dan eksternal yang timbul berikut solusi yang dilakukan, sehingga memberikan banyak manfaat bagi berbagai kalangan khususnya para pencari kerja.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan lokasi yang dipilih adalah Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya karena peneliti telah terlibat secara penuh dalam kurun waktu 3 bulan sebagai *trainee* di *Human Resources Department* Hotel Majapahit, dimana memfokuskan pelaksanaan wawancara dalam menyeleksi calon pegawai barunya.

Sebagai informan dalam penelitian ini peneliti memilih 3 personel dari HRD dan beberapa karyawan serta calon karyawan di Hotel Majapahit dengan menggunakan metode purposive sampling. Sedangkan pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui metode wawancara, observasi dan penggunaan bahan dokumen, selanjutnya data dianalisa dengan interpretasi kualitatif.

Dari penelitian diperoleh hasil bahwa pelaksanaan proses seleksi dimulai dari penentuan sumber tenaga kerja lalu dilakukan proses penarikan mulai dari pengisian formulir lamaran, wawancara, test formal (test tertulis, test psikologi, test analisa penghitungan khusus untuk pelamar di bagian accounting, dan test fisik), Dilakukan pula wawancara dengan pendekatan psikologis yang dilakukan untuk mengetahui sisi-sisi tersembunyi di balik kepribadian pelamar dengan melakukan penelusuran informasi motivasi kerja pelamar serta membaca kepribadian dan temperamen mereka dengan penggolongan tipe extrovert, introvert, siklotimik, dan sishotimik. Permasalahan internal dan external yang timbul adalah pengaruh penampilan pelamar, pengajuan pertanyaan, promosi pegawai, pemberian kompensasi, kondisi pasar tenaga kerja, ketidaksesuaian kualitas pelamar, dan kebiasaan penarikan. Sedangkan solusi yang ditemukan adalah pelaksanaan wawancara secara bergantian dengan pertanyaan yang mendasar, menghindari peningkatan pengangkatan pegawai promosi, penyesuaian jumlah kompensasi, penyesuaian persyaratan jabatan dan pembaharuan terhadap berbagai formulir test. Peneliti memberikan saran mengenai perubahan yang perlu dilakukan sehubungan dengan pelaksanaan test psikologis, pengurangan jumlah personel dalam satu ruangan wawancara, dan peningkatan penilaian psikologis untuk menghindari penerimaan pegawai yang tidak sesuai.